«ХОЛОДИЛЬНЫЙ ТЕЛЕМАСТЕР» – БУДУЩЕЕ СЕРВИСА В РОССИИ!



В этом номере журнала мы продолжаем публикацию интервью с руководителями, организаций, работающих в сфере ремонтного бизнеса. Сегодня у нас в гостях Михаил Рязанов – создатель сайта www.telemaster.ru и главный инженер одного из филиалов «Орбита-Сервис-ТВ».

– ***Корр.*** *Расскажите о вашем предприятии. Как вы начинали свой бизнес, и как давно существует ваш сервис?*

– **Рязанов.** Мы являемся одной из мастерских старейшей фирмы «Орбита-Сервис», которая существует еще с советских времен, вот уже более 30 лет. Раньше у нас было около 40 цехов, но развал страны сказался и на нашем предприятии. Какие-то цеха начали заниматься самостоятельной деятельностью и успешно «загнили», не выдержав конкуренции. Какие-то были проданы прежним руководством. В настоящее время осталось 13 мастерских, которые успешно работают и развиваются. Генеральным директором «Орбиты-Сервис-ТВ» является Степанов Валерий Иванович, а центральный офис объединения находится по адресу Ленинградское шоссе, д. 20. Конкретно в нашем филиале, расположенном по адресу Алтуфьевское ш., д. 60, работают вместе с администрацией 19 человек. Мастера нашего предприятия имеют большой опыт работы. Наш сервис – средний по размеру и полностью независимый от торговых центров и других фирм.

– ***Корр.*** *На какой аппаратуре вы специализируетесь?*

– **Рязанов**. Мы ремонтируем практически любую бытовую аппаратуру: СВЧ-печи, телевизоры, видеомагнитофоны, радиотелефоны, автомагнитолы, аудиоаппаратуру в том числе музыкальные центры. Две наши московские мастерские получили авторизацию по ремонту сотовых телефонов и в данное время успешно развивают этот бизнес. В принципе, мы можем ремонтировать любую технику, в том числе принтеры и ксероксы, но дело упирается в запчасти, ремонтные площади, подготовку специалистов. Работаем мы также с DVD-проигрывателями, но пока отказываемся от цифровых видеокамер и фотоаппаратов. Для их ремонта и обслуживания нужно специальное оборудование: компьютерное обеспечение (специальные программаторы), паяльная станция со специальными насадками. К тому же существует проблема и с запчастями.

– ***Корр.*** *Какая аппаратура ломается наиболее часто?*

– **Рязанов.** Мы пытались на сайте проводить такую статистику – обратились к мастерам, которые занимаются ремонтом аппаратуры, и спросили у них «Телевизор какой фирмы Вы посоветуйте приобрести вашему другу? Какую фирму Вы считаете ведущей в производстве телевизоров по соотношению цена-качество?».

Участвовали в опросе в основном мастера, которые занимаются ремонтом данной техники. А кто как не они смогут дать достойную оценку телевизорам и их производителям? На мой взгляд, в отличие от других «заказанных» опросов, в том числе опросов журнала СПРОС, наш – самый справедливый! С результатами полученной статистики вы можете ознакомиться в Интернете по адресу http://opros.nodex.ru/2000/fast-cgi-bin/opros.fcgi?id=31019 .

– ***Корр.*** *Кто является вашими клиентами? Это частные лица, или организации?*

– **Рязанов.** Мы заключаем временные договора с домами отдыха, детскими садами, гостиницами. Порой они вызывают нашего мастера к себе, порой привозят аппаратуру к нам.

Очень удобно, что наши телефоны есть во всех справочниках и нас легко найти. Клиенты приходят к нам сами. Реклама в неспециализированных средствах массовой информации не очень эффективна для нас. Наши соседи, фирма «Айсберг», вложили большие деньги в телевизионную рекламу, но скорее проиграли, чем выиграли. Считать чужие деньги дурной тон, но у меня есть свои соображения по поводу рекламы ремонтного бизнеса. Правильнее всего ввести небольшие штампики, и расклеивать листовки в близлежащем районе. Мы пытались давать объявления в «Из Рук в Руки», но эта популярная газета охватывает всю Москву, что не очень разумно для наших целей. Для такого проекта как «Из Рук в Руки» прежде всего необходимо иметь единую диспетчерскую – собирающую и обрабатывающую заявки поступающие со всего города. В нашей фирме такой нет, а лично нашу мастерскую больше всего интересует северо-восточный округ столицы – это район, где расположен наш сервис-центр, мы же работаем с населением. Кстати, неплохой эффект дала реклама в журнале «Ремонт Электронной Техники». Сами мастера стали перенаправлять к нам клиентов, узнав, что мы выполняем те или иные услуги.

Я знаю, что некоторые сервисные центры больше ориентированы на корпоративных клиентов. Но мы работаем прежде всего для обычных людей. Фирмы-клиенты открываются и закрываются. Сегодня они есть, а завтра – нет. А потребность в ремонте бытовой техники населения будет всегда.

Я знаю, что некоторые сервисные центры больше ориентированы на корпоративных клиентов. Но мы

работаем прежде всего для обычных людей. Фирмы-клиенты открываются и закрываются. Сегодня они есть, а завтра – нет. А потребность в ремонте бытовой техники населения будет всегда.

– ***Корр.*** *Выгодно ли вообще заниматься ремонтным бизнесом?*

– **Рязанов.** Да, выгодно. У нас много клиентов, и их число растет. Иногда приходится слышать мнение, что сегодня купить новую вещь проще, чем отремонтировать старую, но я с этим не согласен. Даже самый дешевый чайник стоит 300 рублей, а мы, допустим, отремонтируем его за 100 рублей без учета запчастей. Владельцу этот ремонт обойдется в 150 рублей, с заменой, например, тена, стоимость которого не превышает 50 рублей. Так что целесообразность ремонта – это просто вопрос цены, и мы стараемся, чтобы нашим клиентам было выгодно к нам обращаться.

– ***Корр.*** *А как обстоит дело с зарплатами? Удается ли обеспечить сотрудников зарплатами при таком дешевом ремонте?*

– **Рязанов.** Далеко не вся бытовая техника – дешевая, а значит и не каждый ремонт обойдется в копейки. Например, ремонт отечественного телевизора 3УСЦТ с диагональю 51 см без учета запчастей стоит 450 рублей, а ремонт цифрового телевизора фирмы Sony с диагональю 29 дюймов – 4200 рублей. Это около $145, но, тем не менее, такой ремонт выгоден для владельца, поскольку новый телевизор такого класса стоит в магазине от $ 800. Так что хороший ремонтник зарабатывает достойно. Обычно мастер работает с фирмой по договору – 60 % фирме, 40% мастеру, и цифру зарплаты легко прикинуть. Допустим, телевизионный мастер в месяц может сделать десяток телевизоров по $ 80… $ 100. Плюс 20 телевизоров по $ 20…$ 30; значит, он получит около $ 500…$ 600. Но мастеров интересует не только хорошая зарплата. Важным является также социальный пакет, предоставляемый фирмой: оплачиваемый отпуск, оплачиваемый больничный бюллетень, подарки к юбилейным датам, новогодние подарки, 50% путевки для детей в летний период, путевки в дома отдыха и санатории. Я считаю, что при современном подходе фирме необходимо включить в свои затраты все эти полезные выплаты, которые, в конечном итоге, позволят работать механикам со 100% отдачей. Что в свою очередь приведет к процветанию и отсутствию текучке кадров.

– ***Корр.*** *Вы считаете свой сервисный центр средним. Как вы относитесь к мысли об укрупнении и поглощении мелких центров крупными?*

– **Рязанов.** Я так не думаю. Скорее субарендаторы откажут в аренде тем мастерским, которые не смогут себя содержать. Доля расходов центра на аренду и коммунальные услуги вообще очень высока в Москве, хотя у нас есть льготы, как у службы быта. С другой стороны, мы обслуживаем льготные категории граждан и даем скидку до 50 % на работу инвалидам ВОВ. Просто мы понимаем, что это категория граждан не может заплатить полную сумму за ремонт. Как-то одно время муниципалитет вышел к нам с подобной идеей, а у нас она уже год как работала. Они были крайне удивлены.



– ***Корр.*** *С какими фирмами у вас есть договор об авторизации? Планируете ли вы расширение авторизации?*

– **Рязанов.** Мы авторизованы фирмой Funai (по телевизорам), фирмой Sanashi, (бытовая техника – холодильники, СВЧ, и т.д.). Сейчас идут переговоры об авторизации с фирмой Vitek. Недавно «Орбита-Сервис-ТВ» (единственная в Москве) заключила договор с челябинским заводом «Полет», который начал выпускать современные трехпрограммники и всевозможные маленькие приемники.

Мы стараемся расширять авторизацию, но позиция самих фирм в этом отношении крайне своеобразна. Panasonic отменил авторизацию в Москве т.к. она достигла, по их мнению, максимума. Nokia просто так авторизацию не дает – нужно еще немалые деньги вложить. У фирмы Miyota до сентября 2004 года был всего один авторизированный центр на всю Москву. А ведь Москва – это мегаполис и она нуждается в большем количестве гарантийных мастерских. Тем не менее, они не подписали с нами договор. Как-то к нам приезжал представитель одной из фирм и предложил вторичную авторизацию фирмы Panasonic, но преимущества этого шага были совершенно не ясны. По сути, нам предложили стать их приемным пунктом, с огромной ответственностью и с нулевой прибылью.

– ***Корр.*** *А для чего вообще Вам нужна авторизация?*

– **Рязанов.** Для нас это прежде всего запчасти. Например, в «Орбите» есть человек, назначенный генеральным директором, который занимается поставками запчастей от Funai. Курьер их забирает и развозит эти заказы по мастерским. Кстати, к нам гораздо выгоднее обращаться насчет послегарантийного ремонта, чем к авторизованной мастерской, так как такой ремонт у нас дешевле.

– ***Корр.*** *Где вы берете запчасти фирм, которыми вы не авторизованы, например SONY, PANASONIC? Вы ведь все равно их ремонтируете?*

– **Рязанов.** В первую очередь мы пользуемся услугами прекрасных московских фирм «УНИСЕРВИС-М», «КИМ», «РЕМКОМПЛЕКТ». Так сложилось, что я знаю руководителей этих фирм, и для меня это очень важно. Вопросы, возникающие у меня по замене некачествен-

К нам гораздо выгоднее обращаться насчет послегарантийного ремонта, чем к авторизованной мастерской, так как такой ремонт у нас дешевле.



ных компонентов, или вышедших из строя в течение гарантийного периода, решаются в одно мгновение. А в других местах сдать бракованные запчасти бывает проблематично. Иногда менеджеры начинают придираться к паянным выводам, зная наперед, что торгуют негодными запчастями. Кстати мы на сайте открыли специальный раздел, который называется ФУФЛЯНДИЯ, куда мастера из различных регионов высылают свои заметки о некачественных запчастях, которые появляются на рынке.

*– **Корр.** Нам хотелось бы знать какими инструментами вы пользуетесь для работы?*

– **Рязанов.** Рассказать о всех инструментах в рамках интервью не представляется возможным. Я попробую рассказать о последних новинках.

Паяльные станции – без них современный ремонт не предоставляется возможным. На данный момент у нас в работе лишь одна станция SOLOMON, паяющая горячим воздухом. Она стоит $550, и насадки к ней были куплены на $300. Но сейчас мы заказали еще 15 портативных паяльных станций KADA 8032. Этих паяльных станций еще нет в Москве. Они очень удобные, стоят всего $40, и нигде, кроме Китая, их не делают. Кстати, я читал о том, что среди ремонтных мастеров хорошим тоном считается даже отвертки покупать дорогие, и полагаю, что это абсолютно неверный подход к делу. Хороший инструмент не всегда должен дорого стоить. Мы, например, кусачки заказываем на военном московском заводе – это каленые кусачки, которые работают десятки лет. Правда, для увеличения срока службы мы периодически отдаем их на заточку на этот же завод.

Программатор – новый термин в ремонте, который ранее был знаком лишь компьютерным специалистам. Теперь программатор повсеместно входит в жизнь телемастеров и радиолюбителей. По моему убеждению, наилучшим из них является программатор Orange-3.

Профессиональная электронная лаборатория OMEGA – последняя разработка компании CNCLAB. Мы одни из первых счастливчиков, которые стали обладателями данной лаборатории. В данное время OMEGA успешно проходит тестирование в нашей мастерской.

*– **Корр.** Какова ситуация на рынке ремонта в плане возможности сотрудничества между различными ремонтными предприятиями? Есть ли вопросы бизнеса, которые легче решать нескольким предприятиям сообща?*

– **Рязанов.** Вообще-то каких-либо общих вопросов я не вижу. Проблем с потребителями у нас нет. Так уж сложилось среди механиков, что мастер мастеру – скорее конкурент. Но я абсолютно не согласен с этой точкой зрения. Мы прежде всего коллеги, занимающиеся одним полезным делом. У нас есть свой сайт, очень популярный среди ремонтников, и я выкладываю на нем самую разную информацию для общего пользования.

*– **Корр.** Кстати о сайте. Как же согласовываются идея развития сайта с идеей конкуренции между мастерами, о которой вы упомянули только что?*

– **Рязанов.** Я стараюсь делать все возможное, чтобы помочь мастерам «повышать квалификацию». К сожалению, курсов повышения квалификации в нашей области не существует. Интернет – единственный источник информации, литературы достойной очень мало. Я «выкладываю» на сайт все интересное. Както, чтобы распутать сложный интересный дефект в телевизоре SONY KV-M2540, я потратил неделю, а потом выложил это в Интернете и ничуть об этом не жалею. Таков уж мой внутренний склад. Пользуясь случаем, хотел бы сказать «спасибо» директору нашей мастерской Сафроновой Любовь Николаевне за то, что она не запрещает мне развиваться и всячески приветствует этот обмен опытом через Интернет.

Так уж сложилось среди механиков, что мастер мастеру – скорее конкурент. Но я абсолютно не согласен с этой точкой зрения. Мы прежде всего коллеги, занимающиеся одним полезным делом.

*– **Корр.** Есть ли будущее ремонтного бизнеса в России?*

– **Рязанов.** Вопрос очень сложен. Техника не стоит на месте. И пока такая фирма как LG будет «чудить» и выпускать холодильники совместно с телевизорами, без работы мы не останемся. Все наверное видели телевизионную рекламу, где они в дверцу холодильника воткнули телевизор. Когда моя жена увидела эту рекламу, она сразу же сказала, как будет называться моя профессия в будущем – холодильный телемастер! Есть и другая бытовая техника, требующая постоянного внимания ремонтников – это СВЧ печи. И не потому, что производители их плохо делают. Просто люди, наверное, не читают инструкции по эксплуатации. Так что будущее есть, но развиваться необходимо. Мастера, который прекрасно ремонтировал ламповые телевизоры, сегодня не допустишь ни к видеомагнитофонам, ни тем более к DVD.

Я хочу напомнить как всего 10…12 лет назад среди телемастеров занимающихся ремонтом тогдашних

УЛПЦТ, УПИМЦТ, 3УСЦТ ходили слухи, что скоро их профессия окажется ненужной. Это после того, как они заглянули первый раз внутрь импортного телевизора. Да и еще слухи о том, что импортные телевизоры не ломаются, и гарантию на них производитель дает якобы на 15 лет. Все эти пессимистические настроения не оправдались. Мы пережили такие тяжелые времена, которые вписались в историю России как «холодное лето 1993». Когда я оглядываюсь назад, у меня мурашки по коже бегут. Механики вырывали друг у друга телевизор типа «Юность 406». Караулили клиента на входе в мастерскую. Очень кушать хотелось.

– ***Корр.*** *Каковы планы развития вашего сервиса?*

– **Рязанов.** Очень сильно хочется разобраться в принципах работы современных цифровых устройств – фотоаппаратов, видеокамер, плазменных панелей. Как они работают? Как их ремонтировать? Наибольшее внимание мы сейчас уделяем ремонту DVD, поскольку видеомагнитофоны уходят в прошлое. Через пять-десять лет вы даже не вспомните, что такое видеомагнитофон. Есть немало планов в отношении автомобильной электроники. Мы пока этим не занимаемся, так как у нас нет специального бокса, но перспективы развития в этом направлении мы видим.

Что касается планов расширения сервиса, могу сказать, что если мы заключим больше договоров на обслуживание, то хоть сейчас будем готовы открыть еще несколько мастерских. И еще хотелось бы заключить побольше договоров на авторизацию от фирм производителей. Многое из вышесказанного зависит, прежде всего, от нашего генерального директора, от того как он поведет в дальнейшем политику фирмы.

– ***Корр.*** *Какие у Вас творческие планы на будущее?*

– **Рязанов.** Я сейчас готовлю к выпуску книгу «Тысяча и один секрет телемастера. Энциклопедия секретов по ремонту телевизоров». Это будет необыкновенная работа. В ней две части по 300 страниц. Первая часть уже в печати с A до R (фирмы-производители в алфавитном порядке). Вторая часть с S и до конца. Она на 80% готова. Через сайт ко мне тоже пошли интересные предложения. Романов М. и Липавский И. прислали свои личные изобретения, которые нашли достойное место в книге. Это ответ на вопрос – как вы развиваетесь? Вот вам и развитие. Читайте нужные книги, захотите на наш сайт.

– ***Корр.*** *Не могли ли бы вы дать какие-то реальные советы нашему журналу?*

– **Рязанов.** Хотелось бы побольше хороших статей. Интересно было бы прочитать материал по лазерным головкам. Еще одна интересная тема – характеристики современных запчастей. Были бы интересны статьи не только с прикладными, но и с теоретическими выкладками по DVD. Я просто зачитывался статьями по ремонту жестких дисков, которые выходили в Вашем журнале. А еще хотелось, чтобы в журнале было больше страниц.

Беседу провели ***Евгений Андреев***
и ***Екатерина Сенашенко***